Laporan Survei Kepuasan Sivitas Akademika

Di Fakultas Sains dan Teknologi

2019-2020

Enterprising University

Universitas **Al Azhar** Indonesia

Laporan Survei Kepuasan Sivitas Akademika Di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Al-Azhar Indonesia Tahun 2019-2020

Jakarta, Desember 2020

Mengetahui,
Dekan,

Ir. Hidayat Yorianta Sasaerila, M.Sc., Ph.D

Ketua Pelaksana,

Amalina Katih P., S.P., M.Si

Kata Pengantar

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya, kami berhasil menyelesaikan dan menyusun hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan di Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia tahun 2019-2020. Hasil survei dianalisis berdasarkan hasil kuesioner kepada sejumlah responden sivitas akademika Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia. Survei dilakukan setiap tahun akademik diharapakan mampu memberikan gambaran strategi peningkatan kualitas layanan akademik.

Survei kepuasan ini adalah bentuk transparansi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia kepada publik dan seluruh penanggujawab lainnya. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia juga melakukan evaluasi dan peningkatan kinerja akademik secara internal. Data hasil survei menjadi acuan untuk evaluasi diri dan sebagai parameter untuk meningkatkan kinerja fakultas. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk pengembangan Fakultas.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya disampiakn kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan dan revisi laporan ini. Kami tim penyusun mohon maaf apabilla dalam penyusun laporan ini terdapat kesalahan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga Allah SWT memberikan karunia, rahmat, dan nikmat yang melimpah atas pengabdian bersama Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia. Semoga yang telah dilakukan membawa manfaat untuk peningkatan Fakultas.

Jakarta, Desember 2020

Tim Penyusun,

Daftar Isi

Kata Pengantar ii
Daftar Isi iii
BAB 1 Pendahuluan 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan Pengukuran 1
BAB 2 Metode Pelaksanaan Survei 3
2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Survei 3
2.2 Responden 3
2.3 Kriteria yang Diukur 3
2.4 Pelaksanaan dan Teknik Survei 3
2.5 Instrumen Pengukuran 4
BAB 3 Hasil Kegiatan Survei 5
3.1 Kepuasan pengguna terkait tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata kelola, dan kerja sama 5
3.2 Kepuasan Pengguna Terkait Mahasiswa 6
3.3 Kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia 7
3.4 Kepuasan pengguna terkait keuangan, sarana dan prasarana 8
3.5 Kepuasan pengguna terkait penelitian 9
3.6 Kepuasan pengguna terkait pengabdian kepada masyarakat 13
BAB 4 Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut 17
4.1 Kesimpulan 17
4.2 Rencana Tindak Lanjut 18
BAB 5 Penutup 19
Lampiran 1. Kuesioner kepuasan sivitas akademika terhadap layanan di FST UAI . 20
Lampiran 2. Kuesioner kepuasan kriteria penelitian 30
Lampiran 3. Kuesioner kepuasan kriteria pengabdian kepada masyarakat 31

BAB 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Universitas sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki berbagai macam *stackeholder* dengan peran yang sangat penting demi keberlangsungan proses pendidikan. Universitas memiliki beberapa fakultas yang berperan dalam menjalankan visi dan misi universitas. Fakultas Sains dan Teknologi (FST) merupakan salah satu fakultas yang terdapat pada Universitas Al-azhar Indonesia (UAI). Kualitas fakultas merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan universitas menjalankan tujuan universitas tersebut. Kepuasan pengguna layanan fakultas menjadi tolak ukur keberhasilan fakultas dalam mencapai visi dan misi. Pelayanan yang berkualitas merupakan orientasi universitas agar tetap eksis dan menjalankan kerjasama dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders)*.

Peningkatan dan pengembangan kualitas sebuah lembaga perlu dilakukan melalui manajemen profesional. Manajemen profesional lembaga memerlukan kerjasama setiap elemen pada lembaga tersebut. Oleh karena itu, kerja sama setiap elemen Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Al Azhar Indonesia (UAI) diperlukan untuk peningkatan kualitas kampus. Kualitas fakultas perlu ditingkatkan untuk memberikan kemudahan sivitas akademika dalam menjalankan proses belajar mengajar, sehingga dapat meningkatakan kualitas universitas. Kualitas layanan yang baik bagi sivitas akademika harus disediakan pihak kampus sebagai wujud nyata kinerja akademik lembaga.

Peningkatan layanan akademik juga dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan sivitas akademika kepada FST UAI. Layanan akademik yang sudah disediakan FST UAI perlu dievaluasi secara berkala dan berkelanjutan untuk mengevaluasi layanan akademik yang tersedia, dan mengidentifikasi layanan akademik yang perlu diperbaiki lebih lanjut.

Survei kepuasan layanan akademik adalah salah satu sistem jaminan mutu yang dilakukan di FST dengan standar yang telah ditetapkan UAI. Survei ini merupakan sebuah studi yang dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan sivitas akademika di tingkat Fakultas. Hasil survei menjadi bagian evaluasi pelaksanaan jaminan mutu fakultas. Peningkatan mutu kualitas fakultas diharapkan akan meningkatkan kuliatas universitas pula. Oleh karena itu, FST UAI melakukan survei kepuasan pengguna layanan untuk mengevaluasi dan menyusun kebijakan dalam upaya peningkatan mutu FST UAI.

1.2 Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan sivitas akademika FST UAI terhadap layanan yang diberikan adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di FST. Evaluasi survei kepuasan layanan akademik ini adalah sebagai

tolak ukur penilaian taraf kualitas layanan yang dilakukan pihak fakultas dalam hal ini FST UAI. Evaluasi yang dilakukan secara berkala menjadi bahan pertimbangan pimpinan kampus dalam menentukan dan memutuskan kebijakan untuk meningktakan kualitas layanan akademik fakultas.

.

BAB 2 Metode Pelaksanaan Survei

2.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Survei

Pelaksanaan kegiatan survei dimulai sejak September 2020, mulai dari tahap persiapan hingga Pelaporan dan tahap Sosialisasi.

2.2 Responden

Responden survei kepuasan layanan di Fakultas Sains dan Teknologi adalah seluruh sivitas akademika Fakultas Sains dan Teknologi, UAI yang terdiri atas Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, Pengguna, Alumni, dan Mitra. Survei dilakukan untuk mengukur kualitas layanan fakultas selama periode 2019-2020.

2.3 Kriteria yang Diukur

Kriteria yang diukur dalam kegiatan survei adalah: (1) kriteria tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu dan kerja sama; (2) kriteria mahasiswa; (3) kriteria sumber daya manusia; (4) kriteria keuangan, sarana, dan prasarana; (5) kriteria penelitian; dan (6) kriteria pengabdian kepada masyarakat. Khusus bagian penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, hasil survei kepuasan dilaksanakan oleh pihak LP2M selaku lembaga yang berwenang dalam pelaksanaan dan pengawasan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di universitas, dimana dosen Fakultas Sains dan Teknologi merupakan salah satu responden (target sasaran) dalam kegiatan survei selain mitra penelitian dan mitra kegiatan pengabdian masyarakat.

2.4 Pelaksanaan dan Teknik Survei

1) *Persiapan*

   Pada tahap persiapan, Fakultas membentuk tim survei di bawah koordinasi pimpinan Fakultas dalam hal ini Dekan dan Wakil Dekan. Survei dilakukan dalam durasi waktu tiga bulan, yaitu dari bulan September-November 2020 untuk mengukur kepuasan layanan Fakultas selama periode 2019-2020.

2) *Penyusunan dan pengiriman kuesioner*

   Penyusunan kuesioner dilakukan dengan metode SERQUAL (service quality) untuk mengidentifikasi 5 dimensi mutu/layanan, seperti *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* (daya tanggap) yang kemudian setiap poin pertanyaan disesuaikan dengan kebutuhan data yang diinginkan. Survei dilakukan secara langsung oleh tim dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada setiap target responden.

3) *Pengisian kuesioner oleh responden*
4) *Rekapitulasi*
5) *Analisa data dan penulisan laporan*

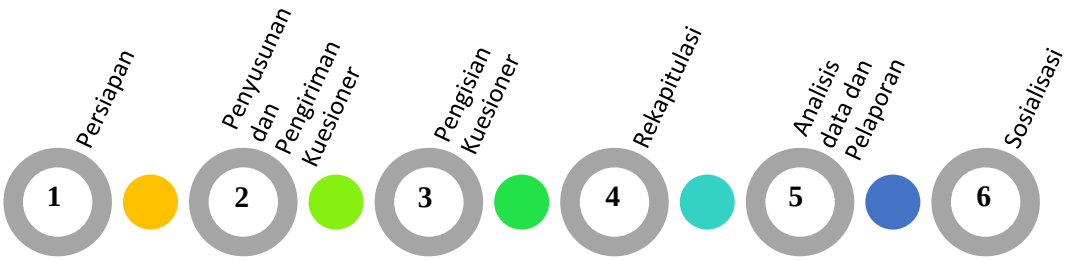
Analisis data hasil survei dilakukan secara deskripstif kuantitatif dalam bentuk presentase. Hasil analisis dikelompokkan untuk setiap aspek yang diukur dan dilakukan pemetaan terhadap setiap respon yang masuk pada masing-masing pernyataan disetiap aspek. Hasil rekapitulasi dianalisis dan ditampilkan dalam bentuk grafik/diagram di dalam laporan. Laporan disusun dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interprestasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan.

6) *Sosialisasi hasil*

Hasil laporan kemudian disampaikan kepada pimpinan fakultas untuk selanjutnya di sosialisasikan kepada sivitas akademika. Tahapan pelaksanaan survei disajikan pada Gambar 1.

2.5 Instrumen Pengukuran

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diisi secara online melalui link google form. Bentuk instrumen merupakan kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat puas (skor nilai 5), puas (skor nilai 4), cukup puas (skor nilai 3), tidak puas (skor nilai 2), dan sangat tidak puas (skor nilai 1). Instrumen pengukuran berupa kuesioner yang telah disusun dapat dilihat pada **Lampiran 1.**

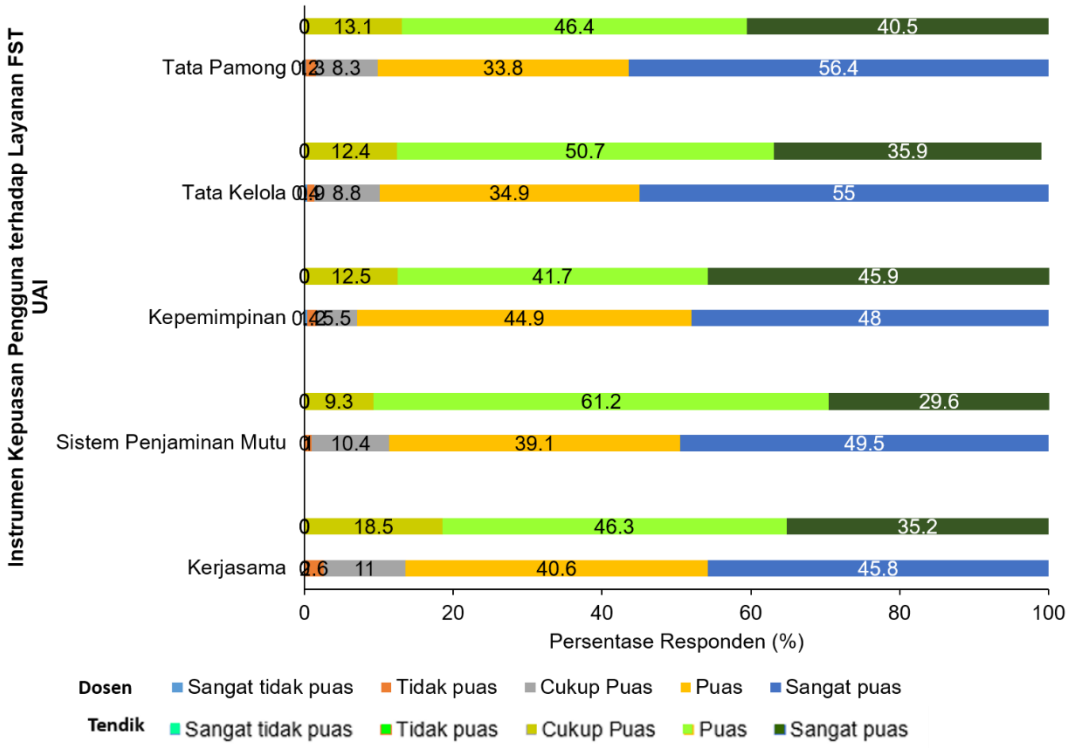


Gambar 1. Tahapan pelaksanaan survei

BAB 3 Hasil Kegiatan Survei

3.1 Kepuasan pengguna terkait tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata kelola, dan kerja sama

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan FST UAI meliputi aspek tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu dan kerjasama (Gambar 2 dan 3). Hasil survei kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan FST menunjukkan bahwa diatas 35% dosen dan tendik sangat puas (Gambar 2). Hasil survei kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan FST UAI ditampilkan pada Gambar 2.

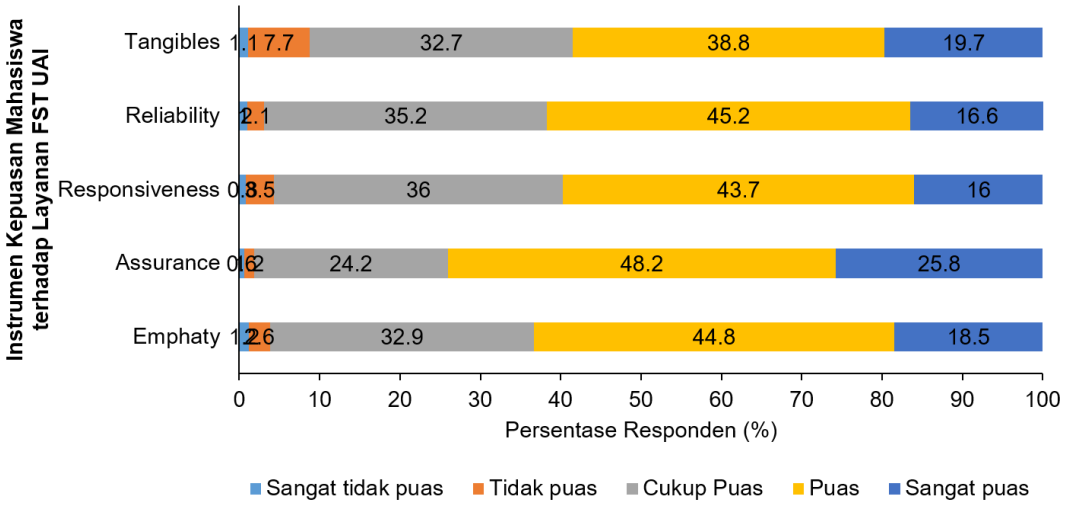


Gambar 2 Kepuasan dosen dan tendik aspek tata pamong, tata kelola, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, dan kerjasama.

Hasil survei kepuasan dosen menunjukkan bahwa 33.6-44.9% dosen puas dan 45.4-56.4% dosen sangat puas terhadap layanan FST UAI (Gambar 2). Survei kepuasan dosen terhadap layanan FST UAI tertinggi pada kategori tata pamong (56.4%; sangat puas), sedangkan hasil terendah pada kategori tata kelola (1.4%; tidak puas). Sebanyak 5.5-11% dosen cukup puas dengan FST UAI. Secara keseluruhan dosen sangat puas dengan layanan FST UAI.

Hasil survei kepuasan tendik menunjukkan bahwa 46.3-61.2% tendik puas dan 29.6-40.5% sangat puas dengan layanan FST UAI (Gambar 1). Sebanyak 9.3-18.5% tendik cukup puas dengan layanan FST UAI. Survei kepuasan tendik terhadap layanan

FST UAI tertinggi pada kategori sistem penjaminan mutu (61.2%; puas), sedangkan hasil terendah pada kategori sistem penjaminan mutu (9.3 %; cukup puas). Secara keseluruhan tendik puas dengan layanan FST UAI. Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan FST UAI ditampilkan pada Gambar 3.

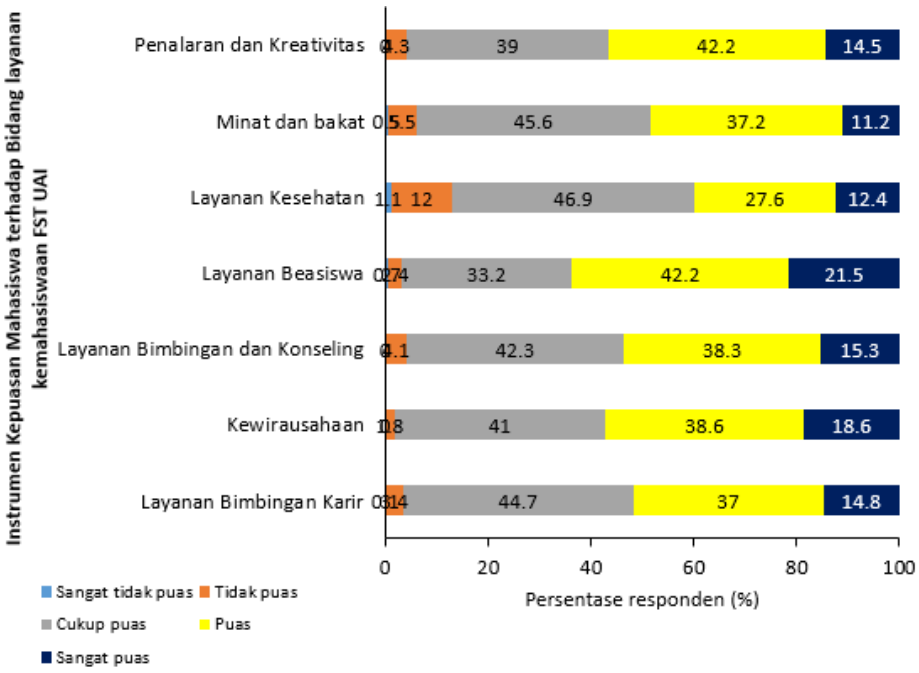


Gambar 3 Kepuasan mahasiswa terhadap layanan FST UAI.

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan FST UAI menunjukkan bahwa sebesar 48.2-38.8 % puas dan 24.2-35.2 % cukup puas. Hasil survei tertinggi ditunjukkan kategori *assurance* (48.2%: puas), dan hasil terendah pada kategori *assurance* (0.6 %: sangat tidak puas). Kepuasan mahasiswa kategori *tangibles* menunjukkan 32.7 % cukup puas, 38.8% puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *reliability* menunjukkan 35.2 % cukup puas, 46.2 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *responsiveness* menunjukkan 36 % cukup puas, 43.7 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *assurance* menunjukkan 24.2 % cukup puas, 48.2 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori *emphaty* menunjukkan 32.9 % cukup puas, 44.8 % puas, sisanya pada kategori sangat puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

3.2 Kepuasan Pengguna Terkait Mahasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan FST UAI meliputi 7 bidang yaitu bidang penalaran dan kreativitas, minat dan bakat, layanan kesehatan, layanan beasiswa, layanan bimbingan dan konseling, kewirausahaan, dan layanan bimbingan karir. Hasil suvei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan berkisar antara 27.6-42.2 % mahasiswa puas (Gambar 4). Sekitar 39-46.9 % mahasiswa cukup puas dan sekitar 1.8-12 % mahasiswa tidak puas dengan layanan kemahasiswaan FST UAI.



Gambar 4 Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan FST UAI

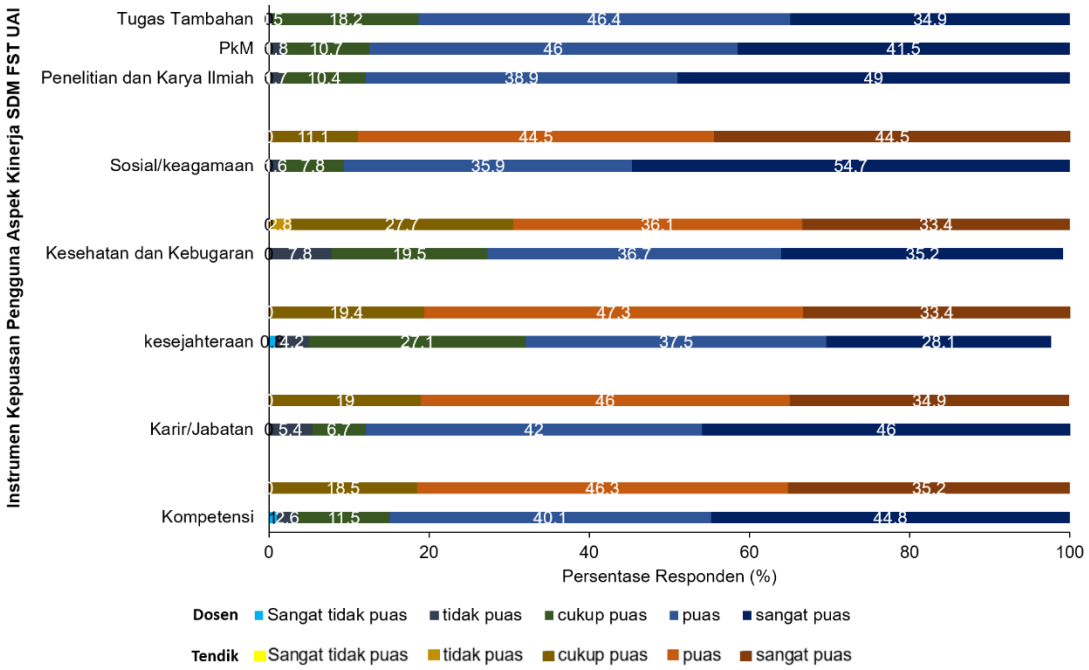
Hasil survei menunjukkan mahasiswa puas dengan bidang layanan beasiswa (42.2 %), penalaran dan kreativitas (42.2 %), dan kewirausahaan (38.6 %). Mahasiswa tidak puas dengan layanan bidang minat bakat (5.5 %), layanan kesehatan (12 %) dan layanan beasiswa (2.4 %). Persentase tertinggi mahasiswa tidak puas adalah pada layanan kesehatan sebesar 12%. Hal ini menunjukkan perlu peningkatan kualitas layanan kesehatan, beasiswa, dan minat bakat mahasiswa.

3.3 Kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia

Survei kepuasan pengguna terkait sumberdaya manusia dilakukan pada aspek kompetensi, karir/jabatan, kesejahteraan, kesehatan dan kebugaran, dan sosial/keagaman untuk dosen dan tendik. Aspek penelitian dan karya ilmiah, PkM, serta tugas tambahan merupakan aspek pernyataan kepuasan kinerja SDN bagi-dosen. Hasil survei secara keseluruhan menunjukkan menunjukkan bahwa dosen dan tendik puas terhadap kinerja SDM FST UAI (Gambar 5).

Hasil survei kinerja SDM kategori dosen menunjukkan persentase tertinggi pada aspek sosial keagamaan (54.5 %; sangat puas) dan persentase tertinggi pada aspek kesejahteraan (0.8%; sangat tidak puas). Sedangakan kategori tendik menunjukkan persentase tertinggi pada aspek kesejahteraan (47.3 %; puas), dan persentase terendah pada aspek kesehatan dan kebugaran (2.8%; tidak puas). Aspek kompetensi dosen dan tendik secara keseluruhan didominasi oleh jawaban puas dan sangat puas pada seluruh aspek. Aspek karir atau jabatan baik menurut dosen maupun tendik menunjukkan

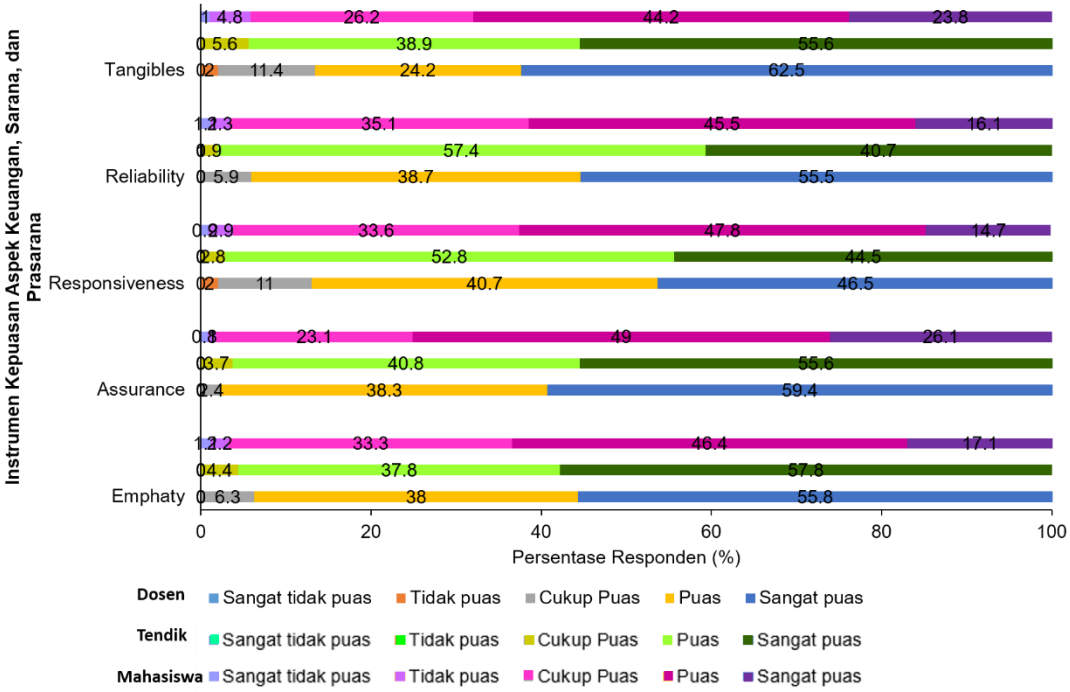
aspek puas dan sangat puas hingga mencapai lebih dari 80%. Sementara itu, pada aspek lainnya mencakup kompetensi dan aspek kesehatan dan kebugaran, dosen dan tendik memberikan jawaban lebih dari 70% dan 60% puas dan sangat puas.



Gambar 5 Kepuasan pengguna aspek kinerja SDM FST UAI

3.4 Kepuasan pengguna terkait keuangan, sarana dan prasarana

Kepuasan pengguna terkait keuangan, sarana, dan prasarana dievaluasi dari dosen, tendik, dan mahasiswa. Aspek yang dievaluasi meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty.* Hasil survei ditampilkan pada Gambar 6. Hasil survei secara keseluruhan menunjukkan 46.5-62.5 % dosen sangat puas, 40.7-57.8 % tendik sangat puas, dan 44.2-47.8 % mahasiswa puas dengan pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana FST UAI (Gambar 6). Hasil kepuasan dosen tertinggi ditunjukkan aspek *tangibles* (62.5%; sangat puas) dan kepuasan terendah ditunjukkan aspek *tangibles* dan *responsiveness* (2 %; tidak puas). Hasil yang berbeda ditunjukkan dari kepuasan tendik dengan kepuasan tertinggi pada aspek *reability* (57.4 %; puas) dan kepuasan terendah pada aspek aspek *reability* (0.9 %; cukup puas). Hasil yang berbeda juga ditunjukkan pada kepuasan mahasiswa dengan persentase tertinggi pada aspek *assurance* (49 %; puas) dan kepuasan terendah pada aspek *assurance* (0.8 %; sangat tidak puas).



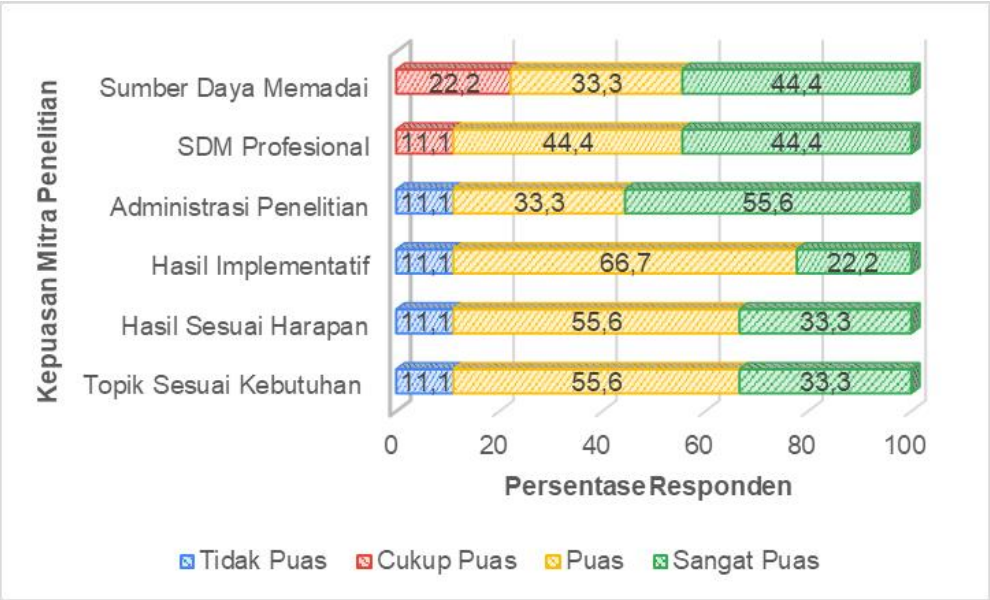
Gambar 6 Kepuasan pengguna aspek kinerja keuanngan, sarana, dan prasarana FST UAI

Aspek *tangibles* adalah aspek yang terkait dengan kondisi fisik seperti kebersihan tempat, kenyaman, dan penampilan karyawan. Aspek *reability* adalah aspek pelayanan meliputi kinerja yang disiplin, tepat, dan sesuai dengan janji. Aspek *Responsiveness* adalah aspek dalam kecepatan pelayanan , tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan (*active listening*, berbicara secara *assertif* atau lugas). Aspek *Assurance* adalah aspek yang terkait kesopananan, keramahtamahan petugas pelayanan termasuk saat menghadapi keluhan dan tekanan dari *costumer*, mengekspresikan emosi secara tepat, dan tenggang rasa. Aspek *empathy* adalah aspek yang terakhir menjadi indikator pengukuran atau sebagai pelayanan ekstra.

3.5 Kepuasan pengguna terkait penelitian

3.5.1 Mitra Penelitian terkait sumber daya, SDM Profesional, Administrasi, hasil dan topik penelitan

Kepuasan mitra penelitian merupakan salah satu indikator kepuasan pihak pengguna atau pihak luar universitas yang berinteraksi langsung dengan dosen universitas dalam pelaksanaan penelitian. Hasil yang diperoleh dari kuesioner ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan pelaksanaan penelitian dosen yang melibatkan pihak eksternal. Survei kepuasan ini disebarkan kepada pihak eksternal pengguna penelitian dosen UAI, mencakup pihak sekolah, lembaga pemerintahan, dosen pada perguruan tinggi di dalam dan luar negeri, perusahaan swasta, dan yayasan pendidikan. Hasil survei kepuasan mitra penelitian dideskripsiskan pada Gambar 7.

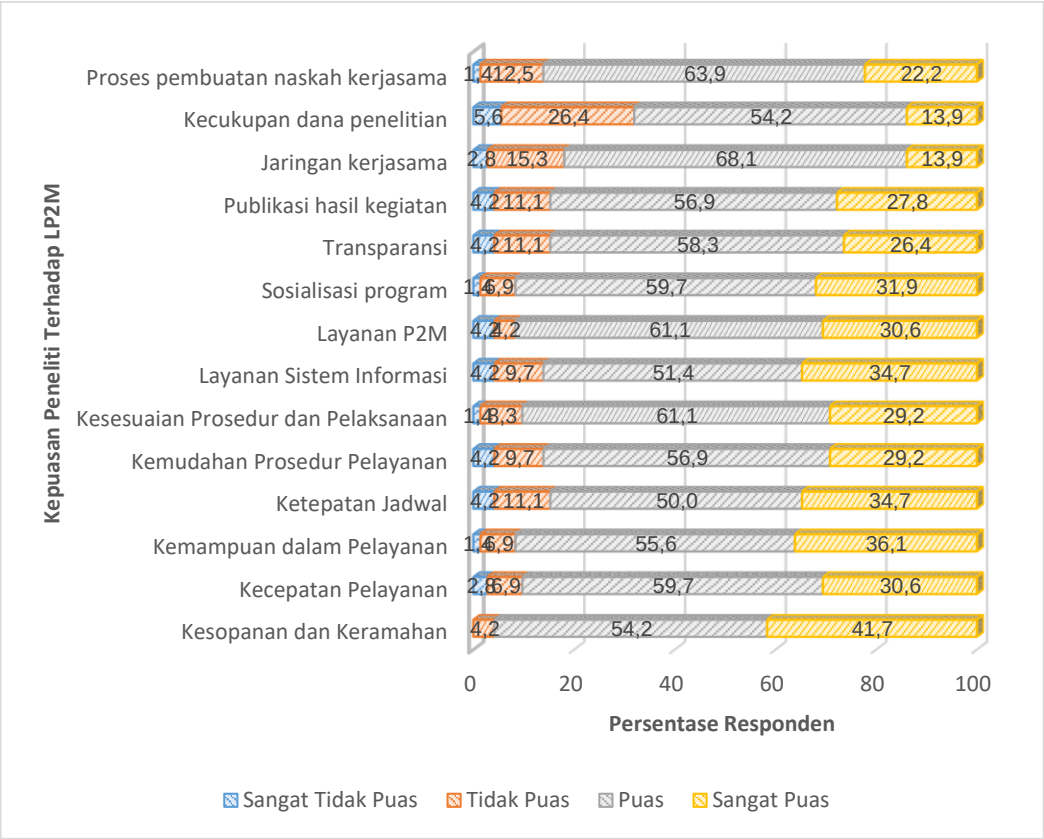


Gambar 7 Deskripsi Hasil Survey Kepuasan Mitra Penelitian

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dinyatakan bahwa secara umum sebagian besar mitra penelitian merasa puas dengan penelitian yang dilaksanakan oleh dosen UAI, dengan kisaran tingkat kepuasan sekitar 77.8% sampai dengan 88.9%. Secara mendetail, 55.6% mitra merasa sangat puas dengan pelaksanaan administrasi penelitian dosen UAI, dan 33.3% merasa puas. Hasil penelitian dosen UAI dianggap memberikan hasil yang implementatif dan sesuai dengan harapan mitra, masing-masing menyatakan kepuasan sebesar 66.7% dan 55.6%. Selain itu, topik yang dijadikan penelitian juga dinyatakan sesuai dengan kebutuhan pihak mitra, dengan hasil 55.6% merasa puas dan 33.3% merasa sangat puas. Sumber daya yang memadai juga membuat mitra penelitian menyatakan adanya kepuasan sebesar 33.3% dan 44.4% merasa sangat puas. Dosen UAI juga menunjukkan profesionalitasnya ketika berinteraksi dengan pihak mitra, mitra menyatakan 88.8% puas dan sangat puas.

3.5.2 Kepuasan Dosen selaku Peneliti Terhadap Pelayanan LP2M

Kepuasan dosen selaku peneliti dalam menerima pelayanan Lembaga penelitian (LP2M) di level universitas digambarkan dalam sebuah survey kepuasan. Hasil yang diperoleh dari kuesioner ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pelaksanaan pelayanan pihak LP2M selaku lembaga penelitian. LP2M sebagai suatu lembaga yang mewadahi berbagai kegiatan penelitian maupun pengabdian yang dilakukan oleh dosen Universitas. Survei kepuasan disebarkan kepada semua dosen UAI (tujuh Fakultas) selaku pihak yang mendapatkan pelayanan. Hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan LP2M dideskripsiskan pada Gambar 8.



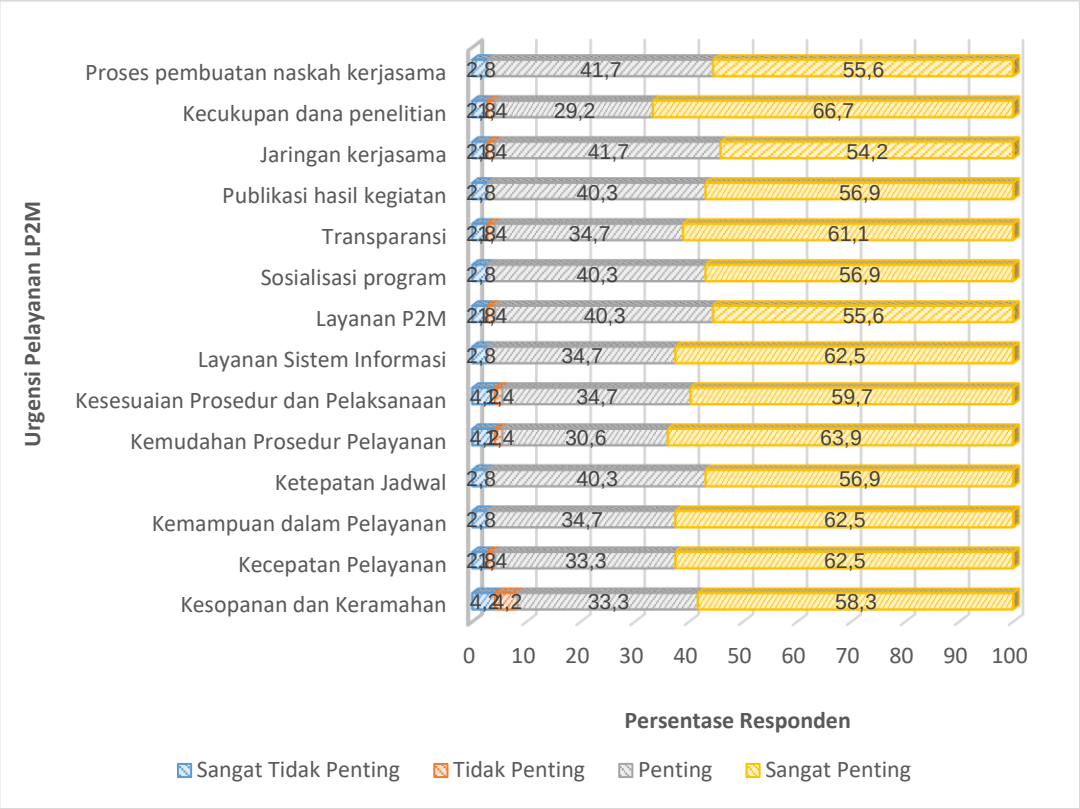
Gambar 8 Deskripsi Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan LP2M

Berdasarkan gambar 8, dapat dinyatakan bahwa secara umum hampir sebagian besar dosen merasa puas terhadap pelayanan LP2M dengan kisaran tingkat kepuasan sekitar 68.1% sampai dengan 95.9%. Secara lebih rinci, dosen merasa puas dan sangat puas terhadap kesopanan keramahan staff LP2M dengan persentase kepuasan 54.2% dan 41.7%. Dosen juga menyatakan kepuasan dan sangat puas pada kecepatan pelayanan serta kemampuan pelayanan staff LP2M dengan persentase masing-masing sebesar 59.7% dan 30.6% serta 55.6% dan 36.1%. Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan staff LP2M menunjukkan performa terbaik sehingga dosen merasakan puas terhadap LP2M. Dosen UAI juga menyatakan puas terhadap ketepatan jadwal yang dilakukan LP2M, kemudahan prosedur pelayanan dan kesesuaian prosedur pelaksanaan, masing-masing sebesar 84.7%, 86.1%, dan 90.3%. Aspek lainnya menunjukkan adanya kepuasan dosen UAI terhadap sosialisasi program LP2M, layanan penelitian dan pengmas, serta transaparansi, masing-masing sebesar 91.6%, 91.7%, serta 84.7%. Layanan sistem informasi yang digunakan oleh LP2M juga menunjukkan performa yang baik, dicirikan dengan persentase kepuasan dosen sejumlah 86.1%. Sementara persentase kepuasan dosen pada aspek lainnya sebesar 84.7% pada kriteria publikasi hasil kegiatan, 82% pada kriteria jaringan kerjasama, 86.1% pada kriteria pembuatan naskah kerjasama. Salah satu kriteria yang

menunjukkan rendahnya aspek kepuasan adalah penilaian terhadap aspek kecukupan dana penelitian dengan persentase ketidakpuasan tertinggi yaitu 31.9% sementara 54.2% merasa puas dan 13.9% merasa sangat puas.

3.5.3 Urgensi Pelayanan LP2M menurut Dosen UAI

Salah satu survey lainnya yang dilakukan oleh LP2M adalah penilaian urgensi pelayanan LP2M menurut dosen UAI. Hasil yang diperoleh dari kuesioner ini dapat menjadi salah satu panduan bagi LP2M sebagai lembaga penelitian universitas untuk meningkatkan pelayanan. Survei kepuasan ini disebarkan berbarengan dengan survey kepuasan pelayanan dan diisi oleh semua dosen UAI (tujuh Fakultas). Hasil survei ini dideskripsiskan pada Gambar 9.



Gambar 9 Deskripsi Hasil Survey Urgensi Pelayanan LP2M

Berdasarkan Gambar 9, beberapa informasi penting yang dapat kita ketahui, diantaranya adalah dosen UAI secara umum merasakan penting dan sangat pentingnya pelayanan LP2M selaku lembaga pengelolaan riset dan pengmas. Beberapa rincian termasuk pelayanan staff LP2M, yaitu; 97.2% merasa penting dan sangat penting kemampuan pelayanan staff, 95.8% menyatakan urgensinya terhadap kecepatan pelayanan, dan 91.6% menyatakan urgensinya kesopanan dan keramahan staff. Selain itu, aspek lainnya menunjukkan bahwa ketepatan jadwal yang dibuat oleh LP2M

dirasakan penting dan sangat penting sebesar 40.3% dan 56.9%. Selain itu, aspek lainnya berupa kemudahan prosedur pelayanan pihak LP2M juga dirasakan urgensinya sebesar 94.5% dirasakan penting dan sangat penting. Aspek layanan informasi juga menunjukkan tingginya urgensi sebesar 97.2%, layanan LP2M juga menunjukkan urgensi yang tinggi bagi dosen UAI sebesar 95.9%, sementara aspek sosialisasi program menunjukkan persentase setinggi 97.2%. Aspek transparansi juga dirasakan urgensinya oleh dosen UAI dengan persentase sebesar 95.8%. Aspek publikasi hasil kegiatan dan jaringan kerjasama juga menunjukkan tingginya urgensi keduanya, dengan persentase sebesar 97.2% dan 95.9%. Aspek lainnya yang juga dinilai pada survey ini adalah penilaian terhadap urgensinya kecukupan dana riset dan proses pembuatan naskah kerjasama dengan persentase uergensi sebesar 95.9% dan 97.3%.

3.6 Kepuasan pengguna terkait pengabdian kepada masyarakat

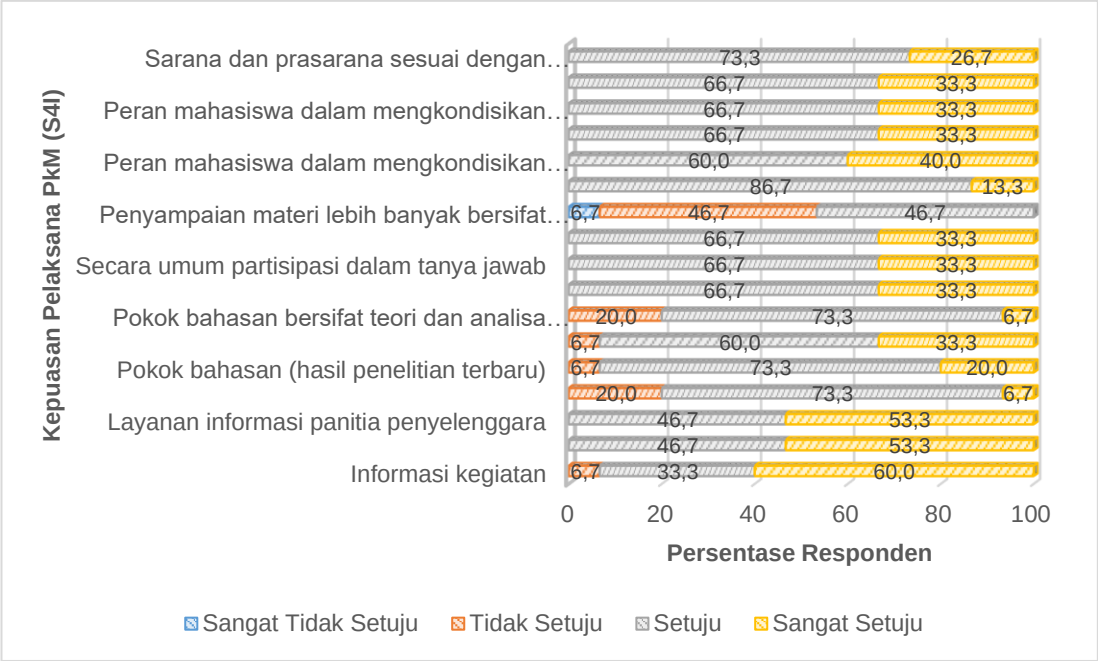
3.6.1 Kepuasan Dosen Terhadap Pelaksanaan Kegiatan PkM S4I

Dari kuesioner yang disebarkan secara *online* kepada Dosen, diperoleh hasil survei kepuasan Dosen terhadap pelaksanaan kegiatan PkM S4I menunjukkan secara keseluruhan merasa Puas dan Sangat Puas (Gambar 10). Aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 86,7% atau berada dalam kategori Puas yaitu pada aspek bahasa narasumber yang mudah dipahami. Aspek lainnya yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 73,3% atau berada dalam kategori Puas yaitu pada aspek sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kegiatan, aspek pokok bahasan bersifat teori dan analisa masalah, aspek pokok bahasan merupakan hasil penelitian terbaru, dan aspek pokok bahasan sesuai saran peserta kegiatan S4I sebelumnya, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 10. Harapannya, setiap saran peserta S4I sebelumnya segera untuk ditindaklanjuti. Hal ini disebabkan karena 20% Dosen merasa Tidak Puas terhadap aspek tersebut.

Berdasarkan Gambar 10, kepuasan Dosen terhadap aspek layanan informasi panitia penyelenggara dan waktu pelaksanaan kegiatan yang tersosialisasikan dengan baik sebesar 53,3% atau berada dalam kategori Sangat Puas. Aspek informasi yang diberikan LPPM terkait jadwal penyelenggaraan kegiatan yang jelas menunjukkan bahwa 60% Dosen merasa Sangat Puas. Kepuasan Dosen terhadap aspek pokok bahasan yang dapat diterapkan atau dipraktekkan menunjukkan 60% Dosen merasa Puas. Aspek partisipasi peserta dalam menerima materi dan antusias dan aspek partisipasi peserta dalam memberi pertanyaan dan jawaban menunjukkan bahwa 66,7% Dosen merasa Puas.

Kepuasan Dosen terhadap aspek peran mahasiswa yang dilibatkan dalam mengkondisikan suasana saat kegiatan dan aspek peran mahasiswa yang dilibatkan dalam membantu pemateri saat penyampaian materi sebesar 66,7% atau berada dalam kategori Puas. Aspek peran mahasiswa yang dilibatkan dalam mengkondisikan peserta menuju ruang kegiatan menunjukkan bahwa 60% Dosen merasa Puas. Secara

keseluruhan, 66,7% Dosen merasa Puas terhadap kegiatan S4I yang telah diberikan kepada peserta.



Gambar 10. Kepuasan Pelaksana (Dosen) Terhadap Pelaksanaan Kegiatan PkM S4I Tahun 2020

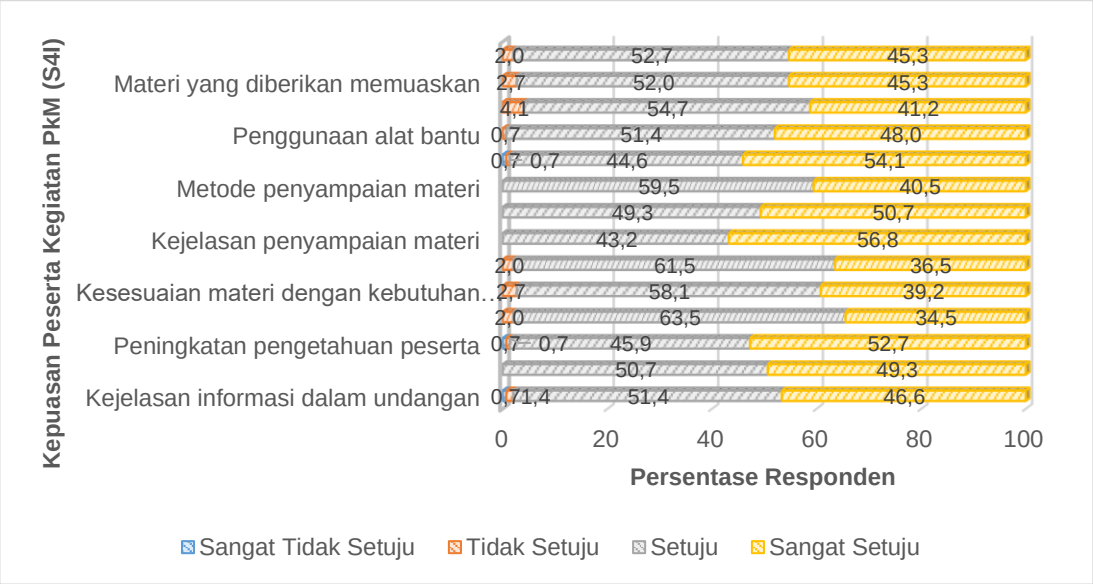
Dengan melihat grafik diatas, diketahui bahwa 66,7% Dosen merasa Puas terhadap aspek penyampaian materi yang lebih banyak bersifat ceramah, diskusi, dan tanya jawab. Aspek penyampaian materi yang lebih banyak bersifat demonstrasi dan unjuk kerja menunjukkan bahwa 46,7% Dosen merasa Puas, namun aspek ini perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena 46,7% Dosen merasa Tidak Puas dan 6,7% Dosen merasa Sangat Tidak Puas, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 10. Adanya kendala pandemi Covid-19 membuat penyampaian materi yang bersifat demonstrasi dan unjuk kerja perlu penyesuaian selama pelaksanaan kegiatan PkM S4I via daring.

3.6.2 Kepuasan Peserta Terhadap Pelaksanaan Kegiatan PkM S4I

Dari kuesioner yang disebarkan secara *online* kepada Peserta Kegiatan PkM S4I, diperoleh hasil survei kepuasan Peserta menunjukkan secara keseluruhan merasa Puas dan Sangat Puas (Gambar 11). Aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 63,5% atau berada dalam kategori Puas yaitu pada aspek peningkatan keterampilan peserta. Aspek lainnya yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 61,5% atau berada dalam kategori Puas yaitu pada aspek aplikasi materi yang

disampaikan. Kepuasan Peserta dalam aspek pelaksanaan kegiatan cukup tinggi yang artinya 52,7% Peserta merasa pelaksanaan kegiatan PkM S4I memuaskan.

Dengan melihat grafik diatas, diketahui bahwa 52% Peserta merasa Puas terhadap aspek materi yang diberikan. Dalam aspek kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan jadwal kegiatan menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi untuk kategori Puas sebesar 54,7% Peserta. Aspek penggunaan alat bantu (presentasi *power point* dan alat demonstrasi) memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 51,4% yang artinya Peserta merasa Puas. Hal ini disebabkan karena sangat membantu dalam memahami materi. Peserta sebagian besar merasa Sangat Puas terhadap aspek bahasa yang digunakan pemateri, diketahui bahwa tingkat kepuasan sebesar 54,1%. Aspek metode penyampaian materi memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 59,5% yang artinya Peserta merasa Puas. Sebagian besar Peserta merasa Sangat Puas terhadap aspek kemampuan pemateri merespon pertanyaan peserta, diketahui bahwa tingkat kepuasan sebesar 50,7%.



Gambar 11 Kepuasan Peserta Kegiatan PkM S4I Tahun 2020

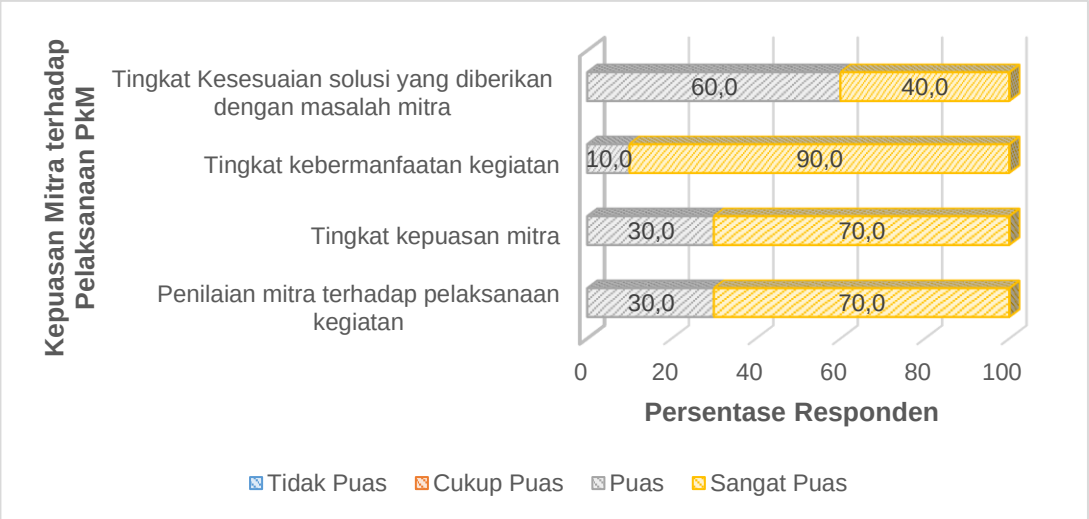
Persentase Sangat Puas dalam aspek kejelasan penyampaian materi cukup tinggi sebesar 56,8%, hal ini menunjukkan bahwa peserta menilai bahwa peran pemateri dirasa baik dalam menjelaskan materi. Tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 58,1% terhadap aspek kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta, yang artinya Peserta merasa Puas. Aspek peningkatan pengetahuan peserta memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi 52,7%, diketahui bahwa Peserta merasa Sangat Puas.

Dengan melihat grafik diatas, diketahui bahwa tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 50,7% yang artinya Peserta merasa Puas terhadap aspek penyambutan kedatangan peserta dan arahan panitia. Kepuasan Peserta dalam aspek kejelasan

informasi yang tercantum dalam undangan kegiatan cukup tinggi yang artinya 51,4% Peserta merasa Puas.

3.6.3 Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan Kegiatan PkM Dosen UAI

Dari kuesioner yang disebarkan secara *online* kepada Mitra Kegiatan PkM Dosen, diperoleh hasil survei kepuasan Mitra terhadap pelaksanaan kegiatan PkM secara keseluruhan Sangat Puas (Gambar 12). Aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 90% atau berada dalam kategori Sangat Puas yaitu tingkat kebermanfaatan kegiatan. Kegiatan PkM yang dilakukan oleh para Dosen UAI memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 60% yang artinya Mitra merasa Puas terhadap aspek tingkat kesesuaian solusi yang diberikan dengan masalah mitra. Hal ini juga didukung dengan persentase Sangat Puas sebesar 40%. Selanjutnya untuk aspek tingkat kepuasan mitra menunjukkan bahwa Mitra dalam kegiatan PkM Dosen UAI merasa Sangat Puas setelah mengikuti kegiatan PkM Dosen UAI, diketahui bahwa tingkat kepuasan sebesar 70%. Dengan melihat grafik (gambar), diketahui bahwa tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 70% yang artinya sebagian besar Mitra merasa Sangat Puas dalam menilai pelaksanaan kegiatan PkM Dosen UAI secara keseluruhan.



Gambar 12 Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan Kegiatan PkM Dosen UAI Tahun 2020

BAB 4 Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada Bab 3, dapat disimpulkan bahwa kepuasan sivitas akademika FST UAI pada periode 2019-2020 adalah sebagai berikut:

1) Kepuasan pengguna terkait tata pamong, kepemimpinan, sistem penjaminan mutu, tata Kelola, dan Kerjasama

   Hasil pengukuran menunjukkan rerata nilai cukup puas hingga puas pada setiap aspek yang diukur dengan rerata nilai presentase di atas 30% baik untuk responden Dosen maupun Tendik. Sementara itu, pada responden Mahasiswa, menyatakan ketidak puasan terhadap aspek Tangible sebesar 17.7% dan sangat tidak puas sebesar 1.11%. Butir pernyataan yang paling banyak disoroti adalah mengenai kemudahan dan kelengkapan sistem E-learning, fasilitas kesehatan, serta fasilitas bagi difabel. Aspek ini merupakan aspek dengan skor tidak puas paling tinggi disbanding aspek lainnya dan perlu evaluasi perbaikan untuk kedepannya.

2) Kemahasiswaan

   Pada kriteria kemahasiswaan, instrumen pengukuran dilakukan pada 7 bidang layanan (Gambar 4). Hasil pengukuran keseluruhan menunjukkan rerata nilai cukup puas hingga puas pada setiap bidang layanan. Namun, sejumlah 12% mahasiswa merasa tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan. Butir pernyataan pada layanan Kesehatan yaitu berupa ketersediaan fasilitas kesehatan seperti klinik, ketersediaan fasilitas untuk difabel, serta daya tanggap pelayanan Kesehatan kepada mahasiswa yang masih kurang.

3) Sumber Daya Manusia (SDM)

   Hasil survei menunjukkan rerata nilai puas hingga sangat puas dari masing-masing responden, yaitu Dosen dan Tendik dengan persentase nilai di atas 30%. Pada kriteria ini, sejumlah 0.8% responden Dosen menyatakan sangat tidak puas terhadap aspek kesejahteraan dengan contoh butir pernyataan berupa aksesibilitas/perolehan informasi mengenai berbagai fasilitas kesejahteraan, layanan penggunaan fasilitas pendukung, serta pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.

4) Keuangan, Sarana dan Prasarana

   Hasil survei menunjukkan rerata nilai puas hingga sangat puas dari masing-masing responden, yaitu Dosen, Tendik, maupun Mahasiswa dengan persesntase nilai di atas 40%. Pada kriteria keuangan, sarana dan prasarana, sejumlah 2% responden Dosen menyatakan tidak puas pada aspek *Tangibles* dan *Responsiveness* dan sejumlah 0.8% mahasiswa menyatakan tidak puas untuk aspek *Assurance.*

5) Penelitian
   Pada kriteria penelitian, salah satu kriteria yang menunjukkan rendahnya aspek kepuasan adalah penilaian terhadap aspek kecukupan dana penelitian dengan persentase ketidakpuasan tertinggi yaitu 31.9% dimana bahkan 5.6% diantaranya menyatakan sangat tidak puas.
6) Pengabdian kepada Masyarakat
   Hasil menunjukkan rerata nilai kepuasan yang diperoleh dari hasil survei kepuasan Mitra terhadap pelaksanaan kegiatan PkM oleh Dosen UAI secara keseluruhan Sangat Puas, bahkan 90% diantaranya menyatakan sangat puas berkaitan dengan kebermanfaatan kegiatan PkM bagi mitra.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka perlu dilakukan perbaikan serta pengembangan oleh fakultas pada beberapa aspek sebagai rencana tindak lanjut dari hasil laporan survei kepuasan ini. Adapun rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh fakultas adalah sebagai berikut:

1) Dalam upaya meningkatan layanan mengenai kemudahan akses E-learning, fakultas mengadakan pelatihan serta sosialisasi penggunaaan akun E-learning bagi seluruh mahasiswa, terutama bagi para mahasiswa baru.
2) Pengajuan fasilitas kesehatan serta fasilitas bagi difabel kepada direktorat terkait sebagai upaya dalam meningkatkan layanan bagi mahasiswa.
3) Kegiatan rutin FST Award sebagai bentuk penghargaan atas prestasi kinerja dosen.
4) Pengajuan penambahan koleksi buku kepada Perpustakaan universitas sebagai upaya peningkatan layanan sarana prasarana bagi Dosen serta Mahasiswa.
5) Fakultas mengajukan peningkatan pendanaan bagi penelitian para dosen, sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas penelitian dan publikasi dosen di lingkungan universitas, khusunya Fakultas Sains dan teknologi.

Sementara itu, untuk meningkatkan tingkat kepuasan responden (sivitas akademika) terhadap layanan FST UAI, sebagai upaya perbaikan kepuasan responden dari cukup puas menjadi puas atau sangat puas, adalah sebagai berikut:

1) Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan tentang manajemen pelayanan prima.
2) Memasukkan rencana pengembangan sarana prasarana bagi proses tridharma ke dalam Renstra Fakultas dan menjadi program kerja prioritas bagi fakultas.

BAB 5 Penutup

Demikian paparan laporan kepuasan sivitas akademika Fakultas Sains dan Teknologi. Tentunya masih banyak kekurangan dalam pelaporan ini. Hasil laporran ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam upaya peningkatan dan perbaikan berkelanjutan khususnya bagi Fakultas Sains dan Teknologi dan dapat meningkatkan kualitas Universitas Al-azhar Indonesia secara mnyuluruh.

Selanjutnya, hasil survei kepuasan ini akan diunggah di website fakultas (fst.uai.ac.id) sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Hasil survei juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait, seperti Prodi dan tim kesekretariatan.

Lampiran 1. Kuesioner kepuasan sivitas akademika terhadap layanan di FST UAI

Tabel 1 Kriteria Tata Pamong

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kredibel	Dekan Fakultas Sains dan Teknologi (FST) mendapat SK dari Rektor terkait jabatannya					
	Wakil Dekan mendapat SK dari Rektor terkait jabatannya					
	Tim sekretariat mendapat SK dari pimpinan terkait jabatannya					
Transparan	Praktik pendistribusian daftar pengampu mata kuliah/jadwal kuliah dan jadwal pembimbing akademik di FST, UAI dilakukan dengan transparan					
	FST, UAI selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri					
	FST, UAI melakukan publikasi penerimaan karyawan baru sebagai dosen atau tenaga kependidikan					
	FST, UAI mengelola keuangan dengan transparan					
Akuntabel	FST, UAI selalu melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pada saat rapat					
	FST, UAI selalu melaporkan hasil UAS					
	FST, UAI selalu melaporkan kegiatan perkuliahan					
Tanggung jawab	FST, UAI melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan kepegawaian					
	FST, UAI telah menyampaikan secara jelas tupoksi masing masing SDM yang berada di bawahnya					
	FST, UAI konsisten dan menjalankan komitmen dalam penegakan aturan/keputusan sebuah program kerja					
Adil	FST, UAI melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi					
	FST, UAI memberikan dukungan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus dalam meningkatkan kompetensi terkait tupoksi saya.					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	FST, UAI memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi					
	FST, UAI memiliki dan menjalankan sistem pembinaan karyawan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman terhadap kinerja yang dihasilkan					

Tabel 2 Aspek tata kelola

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Planning	Pimpinan FST, UAI selalu merencanakan kegiatan berdasarkan Renstra					
	Pimpinan FST, UAI selalu merencanakan kegiatan berdasarkan RIP (Rencana Induk Pengembangan)					
Organizing	Pimpinan FST, UAI telah menyampaikan secara jelas tugas masing-masing SDM yang berada di bawahnya					
	Pimpinan FST, UAI selalu memotivasi bawahannya untuk saling kerjasama					
	Pimpinan FST, UAI selalu melakukan koordinasi dengan bawahannya					
Staffing	Pimpinan FST, UAI selalu menempatkan SDM nya berdasarkan kompetensinya					
	Pimpinan FST, UAI selalu menempatkan SDM nya berdasarkan keahliannya					
	Pimpinan FST, UAI selalu menempatkan SDM nya berdasarkan prestasinya					
	Pimpinan FST, UAI menempatkan SDM nya berdasarkan berdasarkan latar belakang pendidikannya					
Leading	Pimpinan FST, UAI selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan pengajaran yang baik dan berkualitas					
	Pimpinan FST, UAI selalu mengarahkan bawahannya untuk melakukan penelitian					
	Pimpinan FST, UAI mengarahkan bawahannya untuk melakukan Pengabdian Kepada Masyarakat					
	Pimpinan FST, UAI selalu melakukan supervisi kepada bawahannya					
Controlling	Pimpinan FST, UAI selalu melakukan pengawasan kepada bawahannya					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Badan Penjamin Mutu Universitas (BPMU) melakukan audit secara rutin					
	BPMU melaporkan hasil audit					
	Selalu ada tindak lanjut dari hasil audit					

Tabel 3 Kepemimpinan

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Operasional	Pimpinan FST, UAI membagi tugas berdasarkan kompetensinya					
	Pimpinan FST, UAI membagi tugas berdasarkan keahliannya					
	Pimpinan FST, UAI membagi tugas berdasarkan latar belakang pendidikannya					
Organisasional	Pimpinan FST, UAI menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing SDM yang berada di bawahnya					
	Pimpinan FST, UAI menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya					
Publik	Pimpinan FST, UAI dapat menjalin kerjasama dengan lembaga lain					
	Pimpinan FST, UAI menjadi pemimpin di organisasi di luar universitas					
	Pimpinan FST, UAI aktif dalam organisasi di luar universitas					

Tabel 4 Aspek jaminan mutu

Butir Pernyataan	Jawaban				
	1	2	3	4	5
Pimpinan mengadakan rapat evaluasi secara berkala dengan para pimpinan/pejabat unit yang terkait.					
Kegiatan audit mutu akademik internal dilakukan satu kali dalam setiap semester					
Terdapat auditor mutu internal untuk melakukan kegiatan audit mutu akademik internal					
Dokumen standar mutu yang tersedia sudah direalisasikan dengan baik					
Dokumen manual prosedur sudah dilaksanakan dengan benar					

Butir Pernyataan	Jawaban				
	1	2	3	4	5
Dokumen kebijakan mutu diimplempentasikan dalam kegiatan akademik.					

Tabel 5 Aspek Kerjasama

Butir Pernyataan	Jawaban				
	1	2	3	4	5
Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas dalam MoU/surat perjanjian kerja sama					
Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak dalam MoU					
Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan yang disepakati dalam MoU					
Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak					
Kedua belah pihak bersungguh-sungguh untuk melakukan kerja sama					
Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang.					

Tabel 6 Aspek Kinerja SDM

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Pengembangan Kompetensi	Kebutuhan untuk studi lanjut					
	Pengembangan diri untuk mengikuti kursus /pelatihan					
	Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop					
	Pengembangan diri mengikuti sertifikasi profesi					
	Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri					
	Kesempatan untuk mengikuti studi banding luar negeri					
Pengembangan Karir/Jabatan	Mendapatkan informasi tentang jenjang karir					
	Mendapatkan layanan tentang jenjang karir					
	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir					
	Mendapatkan informasi tentang jabatan					
	Mendapatkan layanan tentang jabatan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural					
	Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan non struktural					
Penelitian dan Karya Ilmiah	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian					
	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian					
	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian					
	Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer					
	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen					
	Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen					
	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir					
	Kesempatan menjadi reviewer penelitian					
	Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah					
PkM	Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan PkM.					
	Fasilitas memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan PkM.					
	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan PkM.					
	Memperoleh penilaian proposal PkM dari reviewer					
	Memperoleh pemerataan PkM berdasarkan distribusi dosen					
	Memperoleh pemerataan PkM berdasarkan kualifikasi dosen					
	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal PkM dan laporan akhir					
Tugas Tambahan	Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)					
	Mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan					
	Memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat fakultas					
	Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif di tingkat universitas					
	Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar homebase					
Kebutuhan kesejahteraan	Memperoleh informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan (seperti; rumah, kendaraan dll).					
	Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung untuk rekreasi seperti mobil dll					
	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik					
Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	Memperoleh informasi tentang layanan kesehatan					
	Memperoleh layanan pemeriksaan kesehatan oleh dokter melalui poliklinik					
	Memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga					
	Mendapatkan asuransi kesehatan					
Kebutuhan Sosial/keagamaan	Memperoleh layanan kebutuhan sosial					
	Menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah					

Tabel 7 Aspek Pengelolaan Keuangan, sarana, dan prasarana

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Tangibles	Sistem e-learning lengkap dan mudah digunakan					
	Sistem informasi akademik lengkap dan mudah digunakan					
	Website perpustakaan mudah diakses dan koleksi e-book lengkap					
	Fasilitas zoom meeting untuk kegiatan akademik dan non akademik memadai					
	Sistem absensi online HRIS mudah digunakan					
	Fasilitas email zimbra lengkap dan mudah digunakan					
	Sistem Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) lengkap dan mudah digunakan					
	Sistem Informasi Grant Internal (SIGI) UAI lengkap dan mudah digunakan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Reliability	Karyawan di Sekretariat Fakultas selalu siap membantu					
	Karyawan di Sekretariat Fakultas memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas					
	Petugas Perpustakaan selalu siap membantu dan mudah dihubungi					
	Petugas Perpustakaan memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas					
	Karyawan Direktorat Keuangan selalu siap membantu dan mudah dihubungi					
	Karyawan Direktorat Keuangan dapat memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas					
	Karyawan PDKSI selalu siap membantu dan mudah dihubungi					
	Karyawan PDKSI dapat memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas					
Responsiveness	Karyawan di Sekretariat Fakultas cepat tanggap terhadap kebutuhan					
	Karyawan Perpustakaan cepat tanggap terhadap kebutuhan					
	Karyawan Direktorat Keuangan cepat tanggap terhadap kebutuhan					
	Karyawan PDKSI cepat tanggap terhadap kebutuhan					
	Honorarium diberikan selalu tepat waktu, jika ada perubahan selalu diberi info sebelumnya melalui e-mail					
	Dana Penelitian dari Universitas dapat mencukupi kebutuhan					
	Dana Pengabdian Masyarakat dari Universitas dapat mencukupi kebutuhan					
	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasar pada RKAT sesuai dengan program dalam renstra dan renop.					
Assurance	Karyawan Sekretariat Fakultas selalu bersikap ramah dan sopan					
	Karyawan Perpustakaan selalu bersikap ramah dan sopan					
	Karyawan Direktorat Keuangan selalu bersikap ramah dan sopan					
	Karyawan Direktorat PDKSI selalu bersikap ramah dan sopan					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Emphaty	Fakultas membantu mengkoordinir bantuan kuota internet dari Pemerintah					
	Komunikasi dengan karyawan Sekretariat Fakultas terasa nyaman dan mudah					
	Komunikasi dengan karyawan Perpustakaan terasa nyaman dan mudah					
	Komunikasi dengan karyawan Direktorat Keuangan terasa nyaman dan mudah					
	Komunikasi dengan karyawan PDKSI terasa nyaman dan mudah					
	Mendapatkan pelatihan untuk melakukan perkuliahan daring					

Tabel 8 Aspek layanan kemahasiswaan

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Bidang Penalaran dan Kreativitas	Terdapat ruang konsultasi untuk penalaran dan kreativitas mahasiswa					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang penalaran dan kreativitas					
Bidang minat dan bakat	Terdapat ruang konsultasi untuk minat dan bakat mahasiswa					
	Aksesibilitas terhadap fasilitas olahraga					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang minat, dan bakat					
Bidang Layanan Kesehatan	Tersedianya fasilitas Kesehatan (Klinik)					
	Tersedianya fasilitas untuk difabel					
	Memberikan pelayanan Kesehatan dengan cepat dan tanggap					
Bidang Layanan Beasiswa	Informasi yang jelas terkait beasiswa					
	Beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang layanan beasiswa					
Bidang Layanan Bimbingan dan Konseling	Terdapat ruang untuk bimbingan dan konseling					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang bimbingan dan konseling					

Aspek	Butir Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Bidang Kewirausahaan	Tersedianya tempat untuk mahasiswa melakukan kegiatan kewirausahaan di kampus					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang kewirausahaan					
Bidang Layanan Bimbingan Karir	Terdapat ruang untuk melakukan bimbingan karir					
	Kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan					
	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani kebutuhan mahasiswa					
	Kemampuan dalam memberikan solusi terhadap masalah yang diajukan					
	Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan karyawan bidang bimbingan karir					

Lampiran 2. Kuesioner kepuasan kriteria penelitian

Butir Pertanyaan	Jawaban			
	1	2	3	4
Topik Sesuai Kebutuhan				
Hasil Sesuai Harapan				
Hasil Implementatif				
Administrasi Penelitian				
SDM Profesional				
Sumber Daya Memadai				

Pertayaan	Jawaban			
	1	2	3	4
Kesopanan dan Keramahan				
Kecepatan Pelayanan				
Kemampuan dalam Pelayanan				
Ketepatan Jadwal Pelaksanaan Layanan				
Kemudahan Prosedur Pelayanan				
Kesesuaian Prosedur dan Pelaksanaan				
Layanan Sistem Informasi P2M				
Layanan penelitian dan pengabdian masyarakat				
Sosialisasi program				
Transparansi				
Publikasi hasil kegiatan				
Jaringan kerjasama				
Kecukupan dana penelitian dengan subyek penelitian				
Proses pembuatan naskah kerjasama cepat				

Lampiran 3. Kuesioner kepuasan kriteria pengabdian kepada masyarakat

Butir Pertanyaan	Jawaban			
	1	2	3	4
Kebermanfaatan kegiatan yang diberikan				
Penerapan materi yang diperoleh hingga saat ini				
Keterlibatan mitra dalam penyediaan sarana dan prasarana				
Kendala yang dialami mitra saat mengikuti kegiatan				
Kesesuaian solusi yang diberikan dengan masalah mitra				
Kesediaan lembaga menjadi mitra UAI				
Kesedian lembaga menjadi mitra dosen				

Butir pertanyaan	Jawaban			
	1	2	3	4
KEPUASAN MITRA TERHADAPA PELAKSANAAN ABDIMAS				
Penilaian mitra terhadap pelaksanaan kegiatan				
Tingkat kepuasan mitra				
Tingkat kebermanfaatan kegiatan				
Tingkat Kesesuaian solusi yang diberikan dengan masalah mitra				